

De praktijkmanager in de huisartsenpraktijk

Een gouden team

Praktijkmanagers zijn de laatste jaren in opkomst bij de huisartsenpraktijk. Wat deze professional doet, verschilt per praktijk. Zeker is dat een goede praktijkmanager zichzelf terugverdient, aldus Klara Knapen van de Nederlandse Vereniging voor Praktijk Management (NVvPM).

TEKST: SUZANNE BREMMERS FOTO'S: JESSICA45 / PIXABAY

Minder huisartsen kiezen voor het praktijkhouderschap, de arbeidskrapte is enorm, de zorgvraag stijgt en verdere digitalisering is essentieel. Dat zijn ontwikkelingen waarvoor de behoefte aan praktijkmanagers toeneemt. “Huisartsen zijn opgeleid tot zorgverleners die prima in staat zijn een praktijk te managen, maar het zijn neventaken”, zegt Klara Knapen. “Een praktijkmanager is hiervoor opgeleid, draagt verantwoordelijkheid voor de bedrijfsvoering en is de spil binnen de praktijk. De combinatie van een goede praktijkmanager met een huisarts die zaken uit handen durft te geven, vormt een gouden team. De praktijkmanager kan de huisarts ontzorgen.”

Belanghebbende partijen

Doordat er landelijk geen eenduidige taakomschrijving van de praktijkmanager is, verschilt het takenpakket per praktijk. Het is afhankelijk van de grootte van de praktijk en welke taken huisartsen willen afstoten. De functie is nog vrij nieuw. De NVvPM heeft gezorgd voor een competentieprofiel (2018), opname in de cao (2019), een kwaliteitsregister (2020) en een beroepscode (2021). Er zijn verschillende praktijkmanager-opleidingen en zorgverzekeraars bieden een vergoeding aan voor de inzet van een praktijkmanager. Alleen de functionele taakbeschrijving ontbreekt nog. Knapen is bezig om te kijken hoe ze die kan invoeren. “Op landelijk niveau zouden belanghebbende partijen als InEen, de LHV en de NVvPM bij elkaar moeten komen om na te denken over wat de komende jaren nodig is in de huisartsenzorg en wat de rol van de praktijkmanager met bijbehorende taakomschrijving en opleiding daarin zou zijn. Zo ver zijn we nog niet.”

Drie niveaus

Wat is wel vastgelegd? In de cao zijn drie niveaus voor de praktijkmanager beschreven; niveau A (schaal 7, uitvoerend), B (schaal 8, tactisch) en C (schaal 9 tactisch-strategisch). Welke praktijkmanager een huisartsenpraktijk nodig heeft, is niet zwart op wit vast te leggen.

‘We staan aan het begin van een mooie ontwikkeling’

De ervaring van Knapen is dat tot ongeveer twee keer normpraktijk prima uitkomt met een praktijkmanager niveau A of B. Deze praktijkmanager richt zich voornamelijk op de lopende zaken en is doorgaans een ‘doorstromer’ binnen de praktijk vanuit de functie als assistente of praktijkondersteuner.

Praktijkmanagers met niveau C werken over het algemeen bij grotere praktijken vanaf 4500 patiënten met een groter huisartsteam. Praktijkmanagers hebben dan vooral tactische *skills* nodig en minder praktische ervaring in de zorg, hoewel een combinatie hiervan de voorkeur heeft. Knapen: “Ik wil benadrukken dat de behoefte aan welk niveau praktijkmanager het beste aansluit bij iedere praktijk anders is. En veel praktijkmanagers laveren met hun takenpakket tussen de verschillende niveaus. Bij nog grotere huisartsenpraktijken raad ik twee niveaus aan, bijvoorbeeld een praktijkmanager met niveau A en niveau C, waarbij A wordt aangestuurd door C.”

VOORBEELDEN TAKEN

Wat doet een praktijkmanager zoal?

- De financiële administratie actueel houden.
- Optimaal inrichten van het declaratieproces.
- Gedegen personeelsbeleid voeren.
- Ict-beheer.
- Zorg dragen voor een efficiënte en effectieve overlegstructuur.
- Knelpunten in de bedrijfsvoering oplossen.
- Aanspreekpunt zijn voor samenwerkingspartners.
- Contractbeheer voeren.
- Vernieuwingen implementeren.



Terugverdienmodel

Praktijkmanagers – van alle niveaus – verdienen zichzelf terug. Dat doen ze door het optimaal inrichten van het declaratieproces, een gedegen personeelsbeleid te voeren, zorg te dragen voor een efficiënte en effectieve overlegstructuur, contractbeheer te voeren en vernieuwingen te implementeren. Daarnaast bewaakt de praktijkmanager de kwaliteit door zich bezig te houden met verbeteringen gericht op de zorg en daarmee de werkprocessen. Knapen: “Als het bijvoorbeeld op maandagochtend structureel veel te druk is aan de telefoon, bedenkt de praktijkmanager oplossingen.” Een andere manier waarop praktijkmanagers zichzelf terugverdienen, is het aandragen van zorginnovaties. Die innovaties passen bij de visie en de patiëntenpopulatie van de praktijk. Ze zijn onderbouwd met een rendementsberekening.

Verschillende praktijken

Soms werken praktijkmanagers voor verschillende huisartsenpraktijken tegelijk. Knapen zelf was voorheen actief bij drie praktijken. Nu werkt ze nog voor twee praktijken, waarvan een met een apotheek erbij. Kanttekening hierbij is dat de praktijken niet te groot moeten zijn. “Het voordeel is dat wat ik bij de ene praktijk bedenk met de andere praktijk kan delen. Ook als er een probleem is, kan ik oplossingen soms in de andere praktijken vinden. Ik hoor weleens geluiden dat sommige praktijken vinden dat een praktijkmanager te weinig binding heeft met een praktijk als ze maar een dag per week aanwezig is. De praktijken waar ik werkzaam ben, ervaren dat gelukkig niet zo. Ik voel me bij alle praktijken een echte collega.”

Continuïteit

De uitdagingen voor de komende tien jaar in de huisartsenzorg zijn groot. Volgens Knapen is het noodzakelijk verdere professionalisering van de functie van praktijkmanager voort te zetten. De rol van de praktijkmanager is naar haar oordeel onmisbaar om de continuïteit van de huisartsenzorg te garanderen. Bij een tekort aan praktijkhouders is het denkbaar dat de praktijkmanager medepraktijkhouder wordt. Ze ziet dit al in verschillende regio's gebeuren. Het is volgens haar belangrijk dat opleidingen en nascholingen rekening houden met deze ontwikkeling. “De vraag is of de praktijkmanagers van nu capabel genoeg zijn om die uitdagingen aan te gaan. Ik ben zelf docent bij een van de opleidingen tot praktijkmanager en vind dat we kritisch moeten blijven over waar de opleidingen aan moeten voldoen. Begrijp me goed, ik ben positief gestemd. We staan slechts aan het begin van een mooie ontwikkeling.”

